

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I  
ANEXO 6: COMPLEMENTACION DE PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Como Gestionar tu Crédito en la Cooperativa, información sobre los créditos, requisitos, sus ventajas y beneficios	Curso y/o capacitación personalizada sobre Operaciones de Crédito	Asesores de crédito, Nuevos Socios y Consumidores Financieros	200 Personas	Se utilizará el método Aprendizaje cooperativo donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales y el método activo para talleres presenciales, Capacitación al personal, Puntos de Educación Financiera y Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio, Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos	* El Crédito, * Tipos de Créditos, * Requisitos específicos, * Información sobre las Operaciones de Crédito, * Fondos de Garantía y Fondos de Crédito, * Estructuración de planes de pago y beneficios de los pagos adelantados a capital, * Seguro de desgravamen y otros seguros vinculados a las operaciones de crédito,	Marzo 2025	X	X	X	X
		Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias (Dirigido a personas adultas mayores de 60 años adelante y mujeres de 23 años en adelante)	200 Personas	Se utilizará el método Aprendizaje cooperativo donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales y el método activo para talleres presenciales, Capacitación al personal, Puntos de Educación Financiera y Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio, Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos	* Créditos a personas con Discapacidad, adultas mayores, * Acceso a los créditos para las mujeres.	Mayo 2025	X	X	X	X
		Curso y/o capacitación personalizada Refinanciamiento y/o Reprogramación de las Operaciones de Crédito	Asesores de crédito, socios - socias, Nuevos Socios y Consumidores Financieros	200 Personas	Se utilizará el método Aprendizaje cooperativo donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales y el método activo para talleres presenciales, Capacitación al personal, Puntos de Educación Financiera y Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio, Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos	* Refinanciamiento y/o Reprogramación de las Operaciones de Crédito, * D.S. N° 5241 y su Reglamentación. * Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de pago CPOP, * Créditos a personas con Discapacidad, adultas mayores y acceso a los créditos para las mujeres.	Mayo 2025	X	X	X	X
2	Insentivando a ingresar a la Banca Electrónica, Móvil, OETF y Uso de transferencias pagos con QR	Curso y/o capacitación personalizada sobre Uso eficiente y seguro de IEP.	Población del área rural, socios - socias, Mujeres Consumidores Financieros	200 Personas	Se utilizará el método de Facilitación donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales, en Puntos de Educación Financiera en nuestras oficinas Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo y Capacitación al personal.	* Uso eficiente de tarjetas electrónicas. * Compras por internet y pagos en puntos POS con tarjeta. * Uso eficiente y seguro de la banca electrónica y banca móvil. * Pagos QR. * Prevención de fraudes. * Billetera Móvil. * Ordenes Electrónicas de Transferencia de Fondos.	Octubre 2025		X	X	X

3	Rol de la ASFI Conociendo sobre mis Derechos y Obligaciones como Consumidor Financiero y como realizar un Reclamo	Curso y/o capacitación personalizada sobre Derechos del Consumidor Financiero.	Socios - Socias y Consumidores Financieros	200 Personas	Se utilizará el método de Facilitación donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales, en Puntos de Educación Financiera en nuestras oficinas, Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo y Capacitación al personal.	* El Sistema Financiero Nacional, * ASFI, * Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero, * Atención al Cliente, * Características de los Productos y Servicios.	Marzo 2025	X	X	X	X
		Curso y/o capacitación personalizada sobre Punto de Reclamo.	Socios - Socias y Consumidores Financieros	200 Personas	Se utilizará el método de Facilitación donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales, en Puntos de Educación Financiera en nuestras oficinas, Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo y Capacitación al personal.	* Punto de Reclamo, * Mecanismos de reclamo. * Código de Conducta, * Trato preferente a Personas Adultas Mayores, * Responsabilidades del Encargado del Punto de Reclamo	Junio 2025	X	X	X	X
4	Una Mirada al Interior de Tu Cooperativa (Atencion a los socios en Cajas y Plataforma	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias (Con preferencia a personas entre 25 años 46 años)	200 Personas	Se utilizará el método de Facilitación donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales, en Puntos de Educación Financiera en nuestras oficinas, Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo y Capacitación al personal.	Políticas y procedimientos, Infraestructura y Personal, Tiempos maximos de Atencion en Cajas, Servicios de cobranza y Canje, fraccionamiento	Abril 2024		X	X	X
5	Juntos Aprendemos "El Ahorro"	Curso y/o capacitación personalizada sobre Productos y servicios brindados por las EF y otras temáticas priorizadas	Socios Socias (Con preferencia a personas mayores a 23 años en adelante, personas adultas mayores)	200 Personas	Se utilizará el método Aprendizaje cooperativo donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales y el método activo para talleres presenciales, Capacitación al personal, Puntos de Educación Financiera y Colaboración técnica para el buen manejo de un negocio, Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos o servicios financieros adquiridos	El Ahorro, Su importancia, formas de Ahorrar, Productos de ahorro que ofrece la Cooperativa Societaria San Martín R.L., Cajas de Ahorro, DPFs, sus requisitos, diferencias y beneficios, Servicios Financieros Gratuitos, Tarifas Maximas para los servicios financieros.	Agosto 2025	X	X	X	X
6	Inclusion Financiera para nuestra juventud	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias (Con preferencia a personas entre 16 y 28 años)	200 Personas	Se utilizará el método de Facilitación donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales, en Puntos de Educación Financiera en nuestras oficinas, Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo y Capacitación al personal.	Conocimientos, aptitudes y hábitos financieros, el ahorro, y plan financiero, credito, facilidades para acceder a los productos y servicios financieros	Septiembre 2025	X	X	X	X
7	El Cooperativismo - Responsabilidad Social Empresarial	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias	200 Personas	Se utilizará el método de Facilitación donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales, en Puntos de Educación Financiera en nuestras oficinas, Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo y Capacitación al personal.	El Cooperativismo, Vision y Mision de la Cooperativa Societaria "SAN MARTIN" RL, Principios y Valores, La Funciona Social, Responsabilidad Social Empresarial	Agosto 2025		X	X	X
					Se utilizará el método de Facilitación	Código de ética, Código de Conducta, Reglamento Interno de Trabajo	Mayo 2025		X		X

8	Fortaleciendo nuestras habilidades y conocimientos	Curso y/o capacitación	Personal Encargado de Atención al Cliente y Atención del Punto de Reclamo.	12 Personas	donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales y Capacitación al personal.	Trato preferente a Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas o con hijos en edad parvularia	Abril - Agosto 2025				
						Punto de Reclamo, Atención, registro y soluciones de Reclamos, Mecanismos de reclamo, Reclamos en primera y segunda instancias	Septiembre 2025		X		X
9	La UIF – Lavado de Dinero- Medidas de Seguridad	Curso y/o capacitación personalizada	Socios Socias	200 Personas	Se utilizará el método de Facilitación donde el emisor y el receptor operan en el mismo marco temporal, es decir que las dos personas estén presentes en el mismo momento, esto para los talleres virtuales, en Puntos de Educación Financiera en nuestras oficinas, Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo y Capacitación al personal.	La UIF, Ambito de Aplicación, Medidas de Seguridad.	Noviembre 2025		X	X	X